

CONTRIBUIÇÃO DOS BIBLIOTECÁRIOS E CIENTISTAS DA INFORMAÇÃO NO PROCESSO DE GERAÇÃO DE INTELIGÊNCIA COMPETITIVA NAS ORGANIZAÇÕES

Beatriz Alves de Sousa
Edilene Toscano Galdino dos Santos

Resumo: Apresenta uma reflexão sobre a importância da informação na geração de inteligência competitiva e no processo de tomada de decisões nas organizações, bem como qual a contribuição dos bibliotecários e/ou cientistas da informação para essa temática. Para tanto, foi feito um levantamento dos artigos referentes ao assunto, publicados nos periódicos brasileiros de Biblioteconomia e de Ciência da Informação, divulgados no portal CAPES, verificando-se a formação acadêmica dos autores. Conclui-se, com base nos resultados obtidos, que a maioria dos autores tem formação nas áreas de Biblioteconomia e Ciência da Informação, contudo, ainda é muito incipiente a contribuição desses profissionais em relação a essa temática.

Palavras-chave: Informação. Inteligência competitiva. Tomada de decisão.

1 INTRODUÇÃO

As intensas e rápidas transformações ocorridas no mundo globalizado colocaram as organizações em um cenário complexo e turbulento, exigindo a adoção de novos paradigmas para que possam se adaptar a essas mudanças, reagir a elas e incrementar sua capacidade de operar, numa busca constante pela qualidade e produtividade na luta pela sobrevivência. Segundo vários autores da área a adoção desse novo modelo tem como base o uso efetivo da informação como fator fundamental.

De acordo com Papa Filho e Vanalle (2002), a informação exerce um papel primordial no acompanhamento das operações, na formulação de estratégias e na criação de vantagens competitivas nas

organizações. Drucker (1993) já defendia a informação como a base e a razão para um novo tipo de gestão. Para o autor, caminha-se para a sociedade do saber, onde a informação tende a suplantiar o valor do capital. Dessa forma, o sucesso empresarial, depende do uso dado a informação e o conhecimento.

Lira et al (2008) ratificam que a informação é um elemento primordial para as organizações, assim sendo, a ênfase dada ao gerenciamento desse recurso determina as mudanças no processo de tomadas de decisões e possibilita um melhor posicionamento dessas organizações no espaço competitivo. Na concepção dos autores, é necessário que as organizações desenvolvam competências para transformar as informações disponíveis e o conhecimento individual em ações integradas de alto valor agregado ao negócio, ou seja, desenvolvam inteligência competitiva.

De acordo com Choo (2006, p. 27), “[...] informação é também vista como um componente intrínseco de quase tudo o que uma organização faz [...]” e a essência da organização consiste no acompanhamento sistemático e no gerenciamento de seus processos de informação, aprendizagem e inovação. Ele destaca três arenas distintas em que as organizações criam e usam a informação, quais sejam:

1. Criação de significados - A organização coleta, interpreta e usa a informação sobre o ambiente de modo a construir significados ao que está acontecendo sobre sua ação e inserção no ambiente;
2. Aquisição de conhecimento - A organização cria novos conhecimentos, quando criam, organizam e processam informação e pela conversão e combinação das experiências de seus membros, de modo a aprender e a inovar;

3. Tomada de decisão - A organização seleciona e usa as informações para a tomada de decisões.

Pelo exposto a informação é ou pelo menos deveria ser o mais importante aditivo usado pelas organizações para criar vantagens competitivas, inovar, antecipar oportunidades e evitar ameaças. No entanto, partindo do princípio de que a informação só produz vantagem competitiva, por que agrega valor aos produtos e serviços, pode-se dizer também que o sucesso das organizações depende de como seus gestores usam a informação na formulação de estratégias e na tomada de decisões.

Juntando estas duas características do nosso tempo - o volume de informações e a necessidade de êxito nas decisões tomadas pelos gestores das organizações para realizar os seus objetivos e seus planos de ação – vale ressaltar que as informações precisam estar bem processadas e bem gerenciadas, para possibilitar um uso adequado, ou seja, para tomar decisões é necessário que se tenha em mãos a informação certa e precisa. Só nesse contexto é possível agir com segurança e competitividade.

Santos e Beraquet (2001) falam sobre a necessidade das organizações decifrem o valor estratégico das informações e saber utilizá-las no tempo certo. Nesse sentido, destaca-se a necessidade de selecionar, analisar, sistematizar e disseminar as informações obtidas.

Braga (1996) propôs o seguinte, quanto melhor for determinada e selecionada a informação para atender a necessidade da organização, e quanto mais rápido for o acesso a essa informação, tanto mais essa organização poderá atingir seus objetivos. Isso, no entanto, varia de acordo com as necessidades e a relevância para cada decisão ou negociação a ser realizado. Davenport e Prusak (2000) corroboram com o mesmo ponto de vista, afirmando que o

que é feito com a informação nas organizações é tão importante quanto a maneira de lidar com o capital humano e financeiro. Eles argumentam, ainda, que o uso efetivo da informação, mais do que qualquer tecnologia, pode alterar o desempenho organizacional.

Outro e, talvez, o maior problema que se apresenta hoje é a obtenção ou o fornecimento de informação correta, tendo em vista o paradoxo que existe entre quantidade a superabundância de informação disponível versus a escassez de informação relevante para o usuário, a qualidade das informações disponíveis sempre está em jogo. Borges e Cunha (2007, *online*) enfatizam que, “além da dificuldade de reunir informações necessárias, muitas das informações captadas são vagas, difíceis de interpretar, estando, muitas vezes, subaproveitadas e restritas a departamentos específicos, sem serem disseminadas entre os decisores”.

Partindo dessas afirmativas e levando em consideração que o bibliotecário é o corresponsável pela organização, pelo processamento e pela disseminação da informação e que Inteligência Competitiva consiste em uma atividade de gestão estratégica da informação dentro de uma organização, buscou-se saber como esse tema está sendo abordado na literatura da área de Biblioteconomia e Ciência da Informação, por meio de um levantamento dos artigos publicados nos periódicos das referidas áreas, indexados no Portal de Periódicos da CAPES.

2 INTELIGÊNCIA COMPETITIVA

Na sociedade do conhecimento, a informação passou a fazer parte do conteúdo da literatura sobre gestão empresarial, como recurso essencial para as organizações alavancarem vantagens competitivas. O advento da Inteligência Competitiva lançou novas luzes sobre a importância da informação no processo de tomada de

decisão nas organizações (MIRANDA, 1999). Entretanto, a informação somente cumpre esse papel, quando integrada à organização como recurso fundamental no planejamento, na definição de estratégias e na tomada de decisão (BORGES, 1995). Em função disso é que vários estudos estão sendo desenvolvidos no sentido de avaliar a qualidade e a pertinência das informações e suas aplicações nas ações desenvolvidas pelas organizações, ou seja, o uso da informação na formulação de ações estratégicas pelas empresas (MIRANDA, 1999).

Para Carvalhal (2011, *online*) inteligência competitiva é,

Um processo informacional proativo, que conduz à melhor tomada de decisão, seja ela estratégica ou operacional. [...] Visa descobrir as forças que regem os negócios, reduzir o risco e conduzir o tomador de decisão a agir antecipadamente, bem como proteger o conhecimento gerado.

Gerada a partir da coleta de dados, de informes e de informações formais e informais do ambiente externo, sistematizados, analisados e respectivamente disseminados, a ponto de permitir a tomada de decisão, pode-se dizer também que inteligência competitiva é a informação avaliada e analisada com o objetivo de subsidiar gestores em uma organização.

A definição dada pela SCIP¹ (citada por Natsui 2008 p.7) alude que a inteligência competitiva é um processo sistemático e ético para coleta, análise e gerenciamento das informações externas, que podem auxiliar nas decisões e nas operações de uma empresa. Dito de outra maneira é o processo de aprimoramento de competitividade no mercado, por meio de um amplo entendimento das informações, não apenas sobre riscos à segurança, mas,

¹ SCIP -- *Society of Competitive Intelligence Professionals*

principalmente, sobre as ameaças relativas às vantagens competitivas de uma organização.

Para Jacobiak (1991, citado por SANTOS; BERAQUET, 2001, *online*)

É um Sistema de Gestão Estratégica de Informação, que tem como objetivo permitir que os tomadores de decisão se antecipem sobre as tendências dos mercados e a evolução da concorrência; detectem e avaliem ameaças e oportunidades que se apresentam no seu ambiente, para definirem as ações ofensivas e defensivas mais adaptadas às estratégias de desenvolvimento da organização.

Com base nessas afirmações, conclui-se que é a inteligência, e não, a informação que permite que os gestores tomem decisões, deduz-se então que as organizações precisam converter informações em inteligência para ganhar competitividade. Sob esse enfoque, é importante destacar a importância do profissional da informação, o qual deve assumir uma postura estratégica nesse novo cenário.

Todas essas proposições dão conta de que, sem uma otimização no processo da gestão da informação não será possível obter a inteligência competitiva de que as organizações necessitam para se desenvolver e sobreviver no mundo globalizado.

3 METODOLOGIA

Sob o ponto de seus objetivos, a pesquisa caracteriza-se como exploratória. Para Gil (2002, p.83), esse tipo de pesquisa “visa proporcionar ao pesquisador uma visão geral acerca de um determinado fato pouco explorado, com vista a torná-lo explícito ou a construir hipóteses”. Do ponto de vista dos procedimentos técnicos é uma pesquisa bibliográfica que de acordo com o autor citado

(2002, p.82), essas pesquisas são “[...] elaboradas a partir de levantamentos de documentos de natureza quantitativa, bem como, daquelas que se valem das técnicas de análise de conteúdo”.

3.1 Resultados da pesquisa

A pesquisa foi realizada, especificamente, nos periódicos de Biblioteconomia e de Ciência da Informação, divulgados no portal CAPES, empregando-se a expressão inteligência competitiva como termo descritor. Foram encontrados 30 artigos referentes ao tema, distribuídos da seguinte forma:

Journal of Information Systems and Technology Management	06
Ciência da Informação	13
Informação & Sociedade: estudos	02
Perspectivas em Ciência da Informação	<u>05</u>
Transinformação	04

Os artigos foram produzidos por 81 autores. No que concerne a formação acadêmica dos autores, 32 têm formação na área de Biblioteconomia e/ou Ciência da Informação. Dos restantes, 13 não foi identificado a formação e 37 são de outras áreas, sendo a Administração a área mais representativa, com 15 autores.

3.1.1 Representação da pesquisa.

Quadro 1 - Journal of Information Systems and Technology Management

Ano	Título	Autores	Formação
2008	Inteligência Competitiva Desenvolvido Para A Indústria De Máquinas Para Madeira	Ruth M. Hofmann Victor Pelaez Marcelo F. Melo Dayani C. Aquino	
2005	Inteligência Competitiva nos departamentos de manutenção industrial no Brasil	Robson Quinello José R. Nicoletti	Administração Administração
2007	O sistema de informações no planejamento de marketing: em busca de vantagem competitiva	Daniela M. R. Khauaja, Marcos Cortez Campomar	Economia / Administração Economia / Administração
2007	A estrutura informacional no processo de decisão estratégica: estudo baseado na estratégia enquanto prática	Gustavo Abib Sergio Bulgacov André Luis M.do Amorim	Administração Administração Administração
2008	Aspectos técnicos e institucionais de um sistema de inteligência competitiva desenvolvido para a indústria de máquinas para madeira	Ruth M. Hofmann Victor Pelaez Marcelo F. Melo Dayani C. Aquino	Economia Economia Economia Economia

2008	A gestão do conhecimento e o valor percebido: estratégia competitiva sustentável para a era do conhecimento	Edson Roberto Scharf Eduardo J. Soriano-Sierra	Administração Ciências Biológicas
------	---	---	---

Fonte: Periódicos CAPES, 2010.

Quadro 2- Ciência da Informação

Ano	Títulos	Autores	Formação
2009	Inteligência competitiva e suas conexões epistemológicas com gestão da informação e do Conhecimento.	Ethel Airton Capuano Julio Casaes Julio Reis da Costa Magda Sifuentes de Jesus Marco Antonio Machado	Ciência da Informação Ciência da Informação Ciência da Informação Ciência da Informação Ciência da Informação Ciência da Informação
2008	Modelo para o mapeamento de competências em equipes de inteligência competitiva	Roniberto Morato Amaral Leonardo G. Garcia Leandro I. L. Faria Dario Henrique Aliprandini	E. Produção E. Materiais Ciência da Informação E. Produção
2007	Estaremos cegos pelo ciclo da inteligência	José Márcio de Castro	Administração Administração

	tradicional? Uma releitura a partir das abordagens de monitoramento ambiental	Paulo G. Franklin de Abreu	
2006	Influência da inteligência competitiva em processos decisórios no ciclo de vida das organizações	José Márcio de Castro Paulo G. Franklin de Abreu	Administração Administração
2003	Inteligência competitiva na Internet: um processo otimizar. agentes inteligentes	Helena Pereira da Silva	Documentação e Informação
2003	As tecnologias de informação como instrumento de viabilizar a gestão de mapas cognitivos do conhecimento	Gesinaldo Ataíde Cândido Nadja Macêdo de Araújo	Eng. Produção Administração
2000	Sociedade da informação e inteligência em unidades de informação	Kira Tarapanoff/ Rogério H. de Araújo Júnior / Patricia M. J. Cormier	Ciência da Informação Ciência da Informação Biblioteconomia
1999	A inteligência competitiva modelando o Sistema de Informação de Clientes - FINEP	Maria Glória B. Battaglia	Biblioteconomia Ciência da Informação –
1999	O uso da informação	Roberto C. da R.	C. da

	na formulação de ações estratégicas pelas empresas	Miranda,	Informação
1999	Um instrumento de macropolítica de informação. Concepção de um sistema de inteligência de negócios para gestão de investimentos de engenharia	Ana Valéria M. Wanderley	Ciência da Informação
1997	La inteligencia empresarial en las pequeñas y medianas empresas competitivas de América Latina - algunas reflexiones	Julio Cubillo	-
1997	A Internet e o valor da "internetização	Joel Maloff	-
1997	Pela integração da inteligência competitiva nos Enterprise Information Systems (EIS)	Marlei Pozzebon/ Henrique M. R. de Freitas / Maira Petrini	Administração Administração Administração

Fonte: Periódicos CAPES, 2010.

Quadro 3 - Informação & Sociedade: estudos

Ano	Títulos	Autores	Formação
2006	Gestão do conhecimento e inteligência	Francisco A. C.i Silva Marcos J. Costa	Eng. de Produção Eng. de

	competitiva: desafios para as organizações produtivas	Espínola Rosângela Maria Vilar	Produção Eng. de Produção
2005	Gestão do conhecimento como parte do processo de inteligência competitiva organizacional	Pomim Valentim João Vítor Vieira Gelinski	C.Informação Biblioteconomia

Fonte: Periódicos CAPES, 2010.

Quadro 4 - Perspectivas em Ciência da Informação

Ano	Títulos	Autores	Formação
2008	Gestão da informação utilizando o método Infomapping	Marta Lígia Pomim Valentim Elisabeth Leão de Carvalho Luana Maia Woida Elisete Lopes Cassiano	Comunicação C. Informação C. Informação
2002	Gestão da informação e monitoramento tecnológico: o mercado dos futuros genéricos	Cláudia Canongia Maria de Nazaré Adelaide Antunes Pereira	Eng. Química Eng. Química Eng. Química
2001	Aspectos do ambiente gerencial e seus impactos no uso dos sistemas de inteligência competitiva para processos decisórios	<i>George Leal Jamil</i>	Informática

2000	Métodos e ferramentas para a gestão de inteligência e do conhecimento	<i>Raimundo N. Macedo dos Santos</i>	Ciência da Informação
2000	O Núcleo de Informação Tecnológica e Gerencial - NITEG	Marta Araújo Tavares Ferreira, Mônica E. N. Borges, Jorge T. de R. Neves	Eng.Industrial C. Informação Administração

Fonte: Periódicos CAPES, 2010.

Quadro 5 - Transinformação (Total de artigos: 04)

Ano	Títulos	Autores	Formação
2006	As redes sociais como instrumento estratégico para a inteligência competitiva	Adriana Rosecler Alcará Elaine C. Tanzawa Ivone Guerreiro Di Chiara Maria Inês Tomaél Valéria Cristina Heckler Plínio P. de M. U. Junior Jorge Luis Rodrigues, Sulamita da Silva Valente	Educação Biblioteconomia Ciência Informação Ciência Informação Biblioteconomia Administração Biblioteconomia Biblioteconomia
2005	Pesquisa em	Marta Lígia	Biblioteconomia

	<p>inteligência competitiva organizacional: utilizando a análise de conteúdo para a coleta e a análise de dados – Parte II</p>	<p>Pomim Valentim / Adriana Rosecler Alcará / Brígida Maria Nogueira Cervantes / Elizabeth Leão de Carvalho / Heliéte Dominguez Garcia / José Carlos Dalmas / Letícia Gorri Molina, / Lívia Aparecida Ferreira Lenzi / Maria Elisabete Catarino / Maria Inês Tomaél.</p>	<p>ia C. Informação Eng. Produção</p>
2005	<p>Pesquisa em inteligência competitiva organizacional: utilizando a análise de conteúdo para a coleta e análise de dados – Parte I</p>	<p>Marta Lígia Pomim Valentim / Adriana Rosecler Alcará / Brígida Maria Nogueira Cervantes / Elizabeth Leão de Carvalho / Heliéte Dominguez Garcia / José Carlos Dalmas / Letícia Gorri Molina, / Lívia Aparecida Ferreira Lenzi /</p>	<p>Biblioteconomia C. Informação Eng. Produção</p>

		Maria Elisabete Catarino / Maria Inês Tomaél.	
2005	Inteligência competitiva e Internet: um processo otimizado por agentes inteligentes - um estudo parcial de caso	Adriana Duarte Nadaes, Mônica E. Nassif Borges,	C. Informação C. Informação

Fonte: Periódicos CAPES, 2010

4 CONCLUSÃO

Apesar do grande valor atribuído à inteligência competitiva, de sua crescente utilização nas organizações e do reconhecimento da informação como elemento primordial na tomada de decisões por gestores nas organizações, os resultados da pesquisa apontam que são poucos os artigos publicados sobre a temática, em periódicos científicos de Biblioteconomia e Ciência da Informação, editados no Brasil e disponíveis na base do Portal de Periódicos da CAPES. Outro fato detectado nesse estudo é que os autores dos artigos são na sua maioria Graduados ou Pós-graduados nas áreas de informação propriamente dita (Biblioteconomia e Ciência da Informação), contudo observou-se uma interdisciplinaridade na formação desses. É possível que isso se deva ao fato do tema estar relacionado à gestão. Ressalta-se, entretanto, que esta pesquisa ainda é incipiente para um diagnóstico definitivo acerca do assunto.

REFERÊNCIAS

BORGES, Mônica Erichsen Nassif. A informação como recurso gerencial das organizações na sociedade do conhecimento. **Ciência da Informação**, Brasília, DF, v.24, n. 2, p.161-176, maio/ago. 1995.

BORGES, Monica Erichsen Nassif ; CUNHA, Raquel Andrade de Almeida. Uso estratégico da informação gerada pelo serviço de atendimento ao consumidor das empresas de alimentos: um estudo de múltiplos casos. ENANCIB – Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação, 8., 2007. Salvador, BA. *Anais...* Salvador, BA. Disponível em: <<http://www.enancib.ppgci.ufba.br/artigos/GT4--079.pdf>>. acesso em: Acesso em: 08 jun. 2008.

BRAGA, Ascensão. **A gestão da informação**. [1996]. Disponível em: <http://www.ipv.pt/millennium/19_arq1.htm>. Acesso em: 29 out. 2007.

CARVALHAL, Karla. O que é Inteligência Competitiva segundo a ABRAIC 2011. Disponível em: <http://www.aurorawdc.com/arj_cics_whatisci.htm> Acesso em: 28 jul. 2011.

CHOO, Chun Wei. **A organização do conhecimento**: como as organizações usam a informação para criar significados, construir conhecimento e tomar decisões. 2. ed. São Paulo: Editora SENAC São Paulo, 2006. 425 p.

DRUCKER, Peter. **Sociedade Pós-Capitalista**. Lisboa: Difusão Cultural. 1993,

DAVENPORT, Thomas H; PRUSAK, Laurence. **Ecologia da informação**: por que só a tecnologia não basta para o sucesso na era da informação. São Paulo: Futura, 2000.

GIL, Antonio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2002.

LIRA, Waleska Silveira et al. A busca e o uso da informação nas organizações. **Perspectiva em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v.13 n.1 jan./abr. 2008.

MIRANDA, Roberto Campos da Rocha. O uso da informação na formulação de ações estratégicas pelas empresas. **Ciência da Informação**, Brasília, DF, v. 28, n. 3, p.284 -290, set./dez. 1999.

NATSUI, Érica. **Inteligência competitiva**. São Paulo: Universidade de São Paulo. 2008, 67p. TCC (Monografia Curso de Graduação em Administração) – USP, 2008.

PAPA FILHO, Sudário; VANALLE, Rosângela M. O uso da informação como recurso estratégico de tomada de decisão. **ENCONTRO NACIONAL DE ENGENHARIA DE PRODUÇÃO**. 22, 2002. Curitiba, PR. *Anais...* Curitiba, PR: ENEGEP, 2002

SANTOS, Raimundo Nonato Macedo dos; BERAQUET, Vera Silva Marão. Informação estratégica e empresa: o discurso à prova dos fatos. **DataGramaZero - Revista de Ciência da Informação**, Brasília, DF, v.2, n.3, jun./2001. Disponível em <
http://www.dgz.org.br/jun01/Art_01.htm (8 de 11)7/7/2005 13:48:24>. Acesso em: 08 jun. 2008.

**CONTRIBUTION OF LIBRARIANS AND INFORMATION SCIENTISTS IN
THE GENERATION PROCESS OF COMPETITIVE INTELLIGENCE IN
ORGANIZATIONS**

***Abstract:** This study presents a reflection on the importance of information in the generation of competitive intelligence and in decision-making process in organizations as well as it questions the contribution of librarians and/or information scientists to this subject. For this purpose, a survey of the articles regarding this subject published in Brazilian journals of Librarianship and Information Science and publicized in the CAPES site was fulfilled in order to verify the academic formation of the authors. It can be concluded, based on the obtained results, that the majority of the authors have formal education in Librarianship and Information Science areas. Nevertheless, it is still very incipient the contribution of these professionals in relation to this theme.*

***Keywords:** Information. Competitive Intelligence. Decision-making.*

Beatriz Alves de Sousa

Doutoranda no Programa de Pós-Graduação Interdisciplinar em Ciências Humanas (UFSC)

Mestra em Biblioteconomia (UFPB)

Bibliotecária do IFPB

E-mail beatrizalvesjp@yahoo.com.br

Edilene Toscano Galdino dos Santos

Mestre em Biblioteconomia

Professora do Departamento de Ciência da Informação UFPB

E-mail edilenne@gmail.com